

# SUMÁRIO

PREFÁCIO – Claudia Lima Marques .....	11
APRESENTAÇÃO – João Baptista Herkenhoff .....	29
INTRODUÇÃO.....	35

## PARTE I

### DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR

1. Missão implícita do fornecedor na relação de consumo.....	41
2. Situações de desvio produtivo do consumidor.....	45
3. Juridicização dos fatos da vida, dos bens e dos interesses.....	51
3.1 Bem jurídico .....	53
4. Tutela constitucional dos bens relevantes e a consequência de sua violação.....	55
4.1 Do dever jurídico à responsabilidade civil .....	58
4.2 Responsabilidade civil extracontratual (aquiliana) e seus pressupostos gerais.....	61
4.2.1 Ato ilícito .....	62
4.2.2 Dano .....	65
4.2.3 Concatenando culpa, ato ilícito e dano .....	68

4.2.4	Ampliação das hipóteses de danos indenizáveis.....	69
4.2.5	Evolução da responsabilidade civil: da subjetiva para a objetiva....	71
4.3	Responsabilidade nas relações de consumo e seus pressupostos específicos.....	72
4.3.1	Prática abusiva.....	76
4.4	Espécies de dano à pessoa-consumidora disciplinadas pelo direito obrigacional e consumerista.....	79
4.4.1	Dano material ou patrimonial .....	79
4.4.1.1	Dano emergente .....	80
4.4.1.2	Lucro cessante.....	81
4.4.2	Perda de uma chance.....	82
4.4.3	Dano imaterial, extrapatrimonial ou moral.....	83
4.4.4	Danos coletivos.....	91
5.	Recursos produtivos da pessoa.....	93
5.1	Conceito de competências.....	94
5.2	Conceito, características e relevância do tempo.....	95
5.3	Tempo como bem primordial e valioso da pessoa .....	106
6.	Tutela constitucional das competências como bens jurídicos .....	111
6.1	Conhecimento como bem jurídico constitucional .....	112
6.2	Habilidade como bem jurídico constitucional.....	114
6.3	Atitude como bem jurídico constitucional.....	116
7.	Tutela constitucional do tempo como direito em situações específicas....	121
7.1	Duração do trabalho e períodos de descanso do trabalhador como direitos constitucionais.....	122
7.2	Tempo como suporte implícito do direito constitucional ao lazer.....	124
7.3	Estudo como modo de aquisição do objeto do direito constitucional à educação.....	125
7.4	Razoável duração dos processos como direito constitucional.....	127
8.	Desvio produtivo do consumidor: o prejuízo do tempo desperdiçado .....	129
9.	Evidências jurídicas e fáticas do novo dano de desvio produtivo do consumidor.....	137
10.	Principais consequências da falta de tutela jurídica das situações de desvio produtivo do consumidor .....	147

## PARTE II

### HISTÓRIAS DE (MAU) ATENDIMENTO

1. O “convite” do superintendente do banco: o primeiro caso marcante..	155
2. O extravio da pedaleira do piano .....	159
3. A transferência de faculdade .....	165
4. A coordenadora presunçosa .....	172
5. As oscilações de energia elétrica.....	177
6. O <i>check-in</i> encerrado mais cedo .....	181
7. O remédio naturalmente estragado .....	185
8. Os salgadinhos escoltados .....	192
9. A negativa de cobertura do plano de saúde.....	195
10. O concerto do relógio suíço: exemplo de excelência no atendimento ..	199
11. A bebê silenciosa barrada na sala de concertos (pública) .....	204
12. O escarcéu descontrolado das crianças no avião (particular).....	212
13. A compra da passagem pela internet .....	225
14. As caixas postais “gratuitas” .....	229
15. O troco no supermercado e na padaria.....	233
16. A notificação da gigante do cartum .....	236
17. O <i>software</i> sabidamente defeituoso.....	242
18. A montadora desinteressada e brígona .....	246
19. Os “pacotes” de fim de ano.....	251
20. O <i>réveillon</i> na pousada: exemplo de respeito ao consumidor.....	256
21. Os problemas de consumo do delegado e de sua escrevã .....	261
22. O não fornecimento da nota fiscal da geladeira.....	265
23. O despacho da bagagem frágil .....	268
24. A venda casada nas academias de ginástica .....	273
25. O “rodízio” japonês .....	280
26. O restaurante fechado: a incomum atitude do gerente.....	283
27. A retenção do histórico escolar .....	286
28. A mentira coletiva na vara judicial .....	295
29. O “pequeno” golpe no estacionamento .....	299

30. O atendimento intolerável da operadora de telefonia .....	303
31. As filas intermináveis no cartório .....	310
32. A peça de reposição inexistente da câmara .....	314
33. Os e-mails bloqueados pelo provedor .....	319
34. O autoritarismo na capitania .....	325
35. Os documentos emitidos em papel termossensível .....	331

PARTE III  
CÓDIGO DE ATENDIMENTO  
AO CONSUMIDOR (CAC 2011)

Introdução .....	339
Título I – O princípio basilar .....	341
Título II – A empresa .....	342
Título III – O consumidor .....	346
Título IV – A relação de troca .....	348
Título V – O atendimento de qualidade ao consumidor .....	349
Título VI – A comunicação empresa-consumidor .....	351
Título VII – Os colaboradores da empresa .....	352
Título VIII – O tratamento ao consumidor .....	354
Título IX – A prevenção de falhas e a identificação de melhorias .....	357
Título X – Os danos ao consumidor .....	358
Título XI – Os procedimentos para solução de problemas .....	360
Título XII – A reclamação do consumidor .....	361
Título XIII – As consequências do atendimento .....	362
Título XIV – O direito do consumidor .....	364
Título XV – Conclusão .....	365
Título XVI – Disposição final .....	365
BIBLIOGRAFIA .....	367
GLOSSÁRIO .....	375
OUTRAS OBRAS DO AUTOR .....	383